

Григорий Свердлин
Зоя Соловьева

Декабрь, 2012 г.

Пункт обогрева: помощь бездомным людям в холодное время года

Материал сделан в рамках программы «Специализированный ресурсный методический центр для социально ориентированных некоммерческих организаций (СО НКО) в области защиты прав и комплексной помощи социально-исключенным группам населения, а именно бездомным и гражданам без регистрации», реализуемой СПББОО «Ночлежка», при финансовой поддержке Министерства экономического развития Российской Федерации, при информационной поддержке Межрегиональной Сети «За преодоление социальной исключенности».

Содержание

Зачем нужны пункты обогрева	2
Краткое описание пункта обогрева	2
История проекта.....	2
Расходы на оборудование и поддержание работы пункта обогрева	3
Поиски места для установки ПО. Взаимодействие с местными властями	7
Установка ПО	10
Организация работы ПО.....	10
Перспективы развития проекта. Зарубежный опыт	14
Приложение 1: Список средств и материалов для санитарной обработки палатки	16
Приложение 2: Инструкция для дежурных Пункта обогрева	17



Зачем нужны пункты обогрева

Основная цель проекта — сохранение здоровья и жизни бездомным людям в холодное время года, содействие их дальнейшей ресоциализации.

Среднегодовая температура в Петербурге +5°C, средняя температура зимой -11°C.

По данным петербургского ЗАГСа, с 1 ноября 2011 года по 31 марта 2012 года в Санкт-Петербурге зарегистрирована смерть 1002 бездомных. По оценкам специалистов, большинство умерло от пневмонии и холодовых травм.

В погодных условиях Петербурга работа ПО представляется целесообразной в течение 5 месяцев, с 1 ноября по 31 марта.



Краткое описание пункта обогрева

ПО представляет собой двухслойную зимнюю палатку с деревянным полом и автономной дизельной тепловой установкой (тепловой пушкой), которая позволяет поддерживать внутри палатки температуру от +15 до +20°C.

С 1 ноября по 31 марта, с 20.00 до 08.00, бездомные могут получить здесь ночлег, горячий ужин, завтрак, помощь медика и консультацию социального работника.

Всю ночь в ПО находятся двое дежурных, которые регистрируют приходящих людей, определяют для каждого место для ночлега, кормят их горячей едой, поддерживают тепло, по возможности выясняют *социальную* историю каждого человека и помогают ему разобраться в проблемах. Бездомный может получить также теплую и чистую одежду, при ее наличии.

В случае обращения бездомных людей за медицинской помощью (в т.ч. обморожение, воспаление легких, туберкулез, кожные заболевания), доврачебная помощь оказывается медиком-волонтером. В случае серьезных медицинских проблем социальные работники вызывают скорую медицинскую помощь или направляют бездомных в медицинский пункт при больнице им. Боткина.

С 09.00 ПО находится на проветривании и санитарной обработке. В зависимости от температуры воздуха в 19.15/19.30 включается тепловая пушка, чтобы к моменту начала работы ПО внутри палатки стало тепло.

История проекта

Мысль создать низкопороговый (доступный) сервис для спасения бездомных от холода возникла в «Ночлежке» осенью 2006 года.

Сначала организация обратилась в администрацию Петербурга с письмом, в котором подчеркивалось, что для спасения бездомных граждан зимой надо что-то делать, так как имеющихся в приютах и домах ночного пребывания мест недостаточно. Пришла зима, со стороны властей реакции не было. Тогда «Ночлежка» решила сама собрать средства, чтобы открыть ПО у себя во дворе. Что и было сделано.

В Санкт-Петербурге организацией ПО также занимается благотворительная католическая общественная организация «Мальтийская служба помощи».

К сожалению, существует серьезная проблема с увеличением количества ПО в Петербурге. Несмотря на то, что установка палаток во всех районах города была предусмотрена городской программой 2008-10гг, подавляющее большинство районов города так и не решило поставленной задачи. Благотворительные организации готовы взять на себя все финансовое обеспечение, установку и работу ПО, однако районные власти игнорируют оказание данного вида помощи — запуск такого проекта для них серьезная «головная боль». Таковы политические реалии на сегодняшний день.

Расходы на оборудование и поддержание работы пункта обогрева

Оборудование для открытия ПО	Расходы
<p>1. Палатка (вариант 1)</p> <p>Один из вариантов — это двухслойная армейская палатка «УСБ-56М».</p>  <p>Размеры: 9,67 на 6,26 метра, высота боковой стенки 1,8 м, высота по гребню 3,55 м, полезная площадь 58 кв. метров. Вместимость: оптимально 40 человек, максимально — 60. Производитель в Петербурге: ООО «НПФ Орт», (812) 448-57-58, www.ort.com.ru (палатка http://ort.com.ru/armejskie-palatki/usb-56m). Также данную модель производят и другие производители в других регионах. Следует отметить, что палатки часто делаются на заказ, что увеличивает срок поставки.</p>	Около 60 000 р.
<p>Палатка (вариант 2)</p> <p>Другой вариант — более качественная и простая в установке двухслойная каркасная палатка «Памир-36» с зимним утеплением и ПВХ-покрытием.</p> 	Около 140 000 р.

<p>Оптimalен вариант с тамбуром на одном из двух выходов, а также ПВХ-покрытием пола. Тамбур позволяет экономить топливо и поддерживать более комфортные условия, так как люди часто выходят в туалет или покурить. Вместимость: оптимально 40 человек, максимально — 60. Длина: 9 метров, ширина: 6 метров, высота у боковой стенки: 2,16 метров, высота по гребню: 3,05 метров. Срок службы: Палатки хватает на 3, максимум 4 сезона. Производитель в Петербурге: ООО «НПФ Орт», (812) 448-57-58, www.ort.com.ru (палатка http://npfort.ru/gumanitarnye-palatki/pamir-30-36-40-i-50). Также аналогичные палатки производят другие производители в других регионах под другими названиями, например, «Эльбрус-36» и «Тибет-36», производятся в Московской области. Следует отметить, что палатки часто делаются на заказ, что увеличивает срок поставки.</p>	
<p>2. Тепловая пушка Один из возможных вариантов это тепловая дизельная пушка «Galaxy 25 AP». Производительность пушки 26кВт, габариты 93*56*63 см. Этой пушки вполне достаточно для отапливания палатки «Памир-36».</p> <p>Для обогрева палатки «УСБ-56М», которая больше и хуже держит тепло, лучше приобретать пушку «Galaxy 40 AP».</p> <p>Обратите внимание: для работы пушки необходимо подключение к электричеству, пушка заводится от сети, а также оснащена электрическим вентилятором. Однако, электрическая мощность незначительная.</p> <p>Тепловой пушки хватает также на 3-4 сезона.</p>	<p>45 000 р. на «Galaxy 25 AP»;</p> <p>или</p> <p>50 000 р. на «Galaxy 40 AP»</p>
<p>3. Пол Для оборудования пола нужны деревянные поддоны (паллеты) и листы ОСП (или ДСП) либо толстой фанеры. Этот материал может прослужить несколько лет, но для закупки это довольно существенная статья расходов. (Поддоны можно попробовать найти бесплатно на складах, в супермаркетах и т.п.) Паллеты и ДСП могут прослужить 3 сезона, не более.</p> <p>Поверх фанеры для тепла и легкости уборки кладётся ПВХ-покрытие пола, которое обычно входит в комплект палатки.</p> <p>Далее кладутся туристические коврики (60 шт.) стоимостью по 250 р.</p>	<p>8 300 р. на паллеты + 4 000 р. на фанеру + 15 000 р. на коврики</p>



<p>4. Биотуалет, контейнер для мусора Как показывает опыт «Ночлежки» в последние годы, нужны два биотуалета и два мусорных бака. Они арендуются (стоимость см. ниже, в Текущих расходах).</p>		входит в аренду
<p>5. Освещение и электрооборудование Проводка, розетки для подключения тепловой пушки, чайника, настольной лампы дежурного, лампочки с защитным кожухом для освещения палатки (вдоль конька).</p>		Около 6 000 р.
<p>6. Огнетушитель</p>		350 р.
<p>ОБЩИЕ РАСХОДЫ НА ОБОРУДОВАНИЕ (при условии покупки более дешевой палатки). При этом оборудование может использоваться несколько сезонов.</p> <p>Примечание: Для хранения оборудования между рабочими сезонами должно быть предусмотрено складское помещение. Это потребует от организации дополнительных ресурсов.</p>		Около 138 650 р.

Текущие расходы на работу ПО	Расходы в месяц	Расходы за сезон с ноября по март
1. Электричество	300 р.	1 500 р.
2. Зарплата дежурных и координатора: Два дежурных: 1 382 р. (то есть 1 000 р. на руки) за смену каждому; Координатор: 27 632 р. (то есть 20 000 р. на руки) в месяц.	110 529 р.	552 643 р.
3. Биотуалет Аренда двух биотуалетов (мобильных туалетных кабин) с вывозом 2 раза в неделю.	16 000 р.	80 000 р.
4. Вывоз мусора 2 контейнера с мусором необходимо опорожнять через день. Емкость контейнера 0,75 куб.м. Стоимость вывоза одного контейнера 359 рублей.	10 770 р.	53 850 р.
5. Солярка (дизельное топливо для тепловой пушки) Расход солярки сильно зависит от погодных условий. В данной таблице приведены значения расхода за зимний сезон 2011-2012 гг. Средний расход составил 20,1 литра за смену с 8 вечера до 8 утра.	17 446 р. (572 литра)	87 230 р. (2 860 литров)
6. Средства и материалы для санитарной обработки палатки (полный список см. в Приложении).	3 000 р.	15 000 р.
ОБЩИЕ ТЕКУЩИЕ РАСХОДЫ	158 045 р.	790 223 р.

ИТОГО ВСЕ РАСХОДЫ НА ПРОЕКТ (текущие + закупка оборудования):	928 873 р.
--	-------------------

Поиски места для установки ПО. Взаимодействие с местными властями

Работу по организации ПО нужно начинать заблаговременно. Если проект запускается впервые, то с сентября, не позже. Уже с ноября в средней полосе начинаются морозы — к этому времени палатка должна стоять.

Чтобы добиться разрешения и установки палатки, наладить сотрудничество по ее обслуживанию, в первую очередь нужно обратиться в администрацию того района, на территории которого вы хотите установить палатку. Если это не привело к нужным результатам — идти в Комитет по социальной политике города. Можно попробовать подключить к решению этого вопроса структуры МЧС — их рекомендации весомы для городских и районных администраций.

Универсального решения нет и не может быть. Нужно стучаться во все кабинеты, задействовать все имеющиеся связи.

Следует получить информацию из городского ЗАГСа о количестве смертей бездомных на улице (следует учитывать, что вряд ли в качестве причины смерти будет указано, что они замерзли). Шокирующие примеры — статистика смертей, холодовых травм, количество ампутаций, потерь конечностей и т.п., сопровождаемые видео- и фото-документацией, — могут подействовать на чиновников — как из чисто гуманных соображений, так и из желания повысить эффективность работы Комитета по социальной политике, который как раз должен заниматься снижением смертности и инвалидизации бездомных.

В российских условиях могут «спасти» договоренности на личном уровне с Комитетом по социальной политике и районной администрацией того района, где будете ставить ПО. Комитет или соответствующий исполнительный орган, в свою очередь, может информировать нижестоящие и проверяющие инстанции о том, что для города этот проект важен и полезен, а также подключить свои собственные ресурсы.

Важно найти место в удалении от жилых массивов или окруженное глухими стенами домов. «Жалобы жильцов» очень нервируют любую администрацию.

Наилучшим вариантом является установка ПО при каких-то государственных учреждениях: ДНП, если они существуют в регионе, больницах, КЦСОНах. В таком случае контролирующие организации (Роспотребнадзор, Пожарная инспекция и др.) лояльнее будут относиться к проекту, и есть вероятность, что не станут наведываться с проверками, которые очень мешают работе ПО.

Несмотря на риск проверок, участие в проекте приносит администрации учреждения и несомненные выгоды. Установка ПО дает ей возможность участвовать в *социально-значимом проекте*, получать одобрение районного и более высокого руководства района, а также — дополнительное финансирование. Этот аспект важно подчеркивать в переговорах.

Если подходить на более глубоком, системном, уровне, то можно аргументировать актуальность проекта тем, что он позволит взять проблему бездомности в регионе под контроль: поможет составить портрет бездомных, расширит представление о проблеме бездомности, о том, какие сервисы нужны, как превратить ПО в начальную точку социальной реабилитации, даст возможность регистрировать бездомных, и т.д.

Организация, реализующая проект, возможный только при содействии органов власти, должна четко понимать, к каким последствиям это может привести — совмещение предоставления сервисов и заступнической деятельности сложно уживаются между собой. Организуя и предоставляя социальные услуги, взаимодействуя при необходимых согласованиях с органами власти, можно постепенно попасть в двойственную ситуацию — приходится критиковать тех, с кем сотрудничаешь.

По многим причинам, лучше всего, конечно, договориться с властями. От их позиции, участия в таком проекте очень многое зависит.

Если же не получается, следует обратиться в религиозные организации, некоторые из которых сами реализуют подобные проекты. К религиозным организациям у проверяющих органов особое отношение, и это на руку проекту. К тому же в религиозные организации всегда можно обратиться с тем, чтобы они выделили средства или помогли с питанием.

Еще один возможный вариант — идти за помощью в коммерческие организации, имеющим возможность и готовым предоставить место, а также другие свои ресурсы для реализации проекта.

В принципе, можно рассматривать вариант оформления социальной аренды земельного участка самостоятельно. Это, мягко говоря, не очень просто. Отсутствие необходимых документов чревато штрафами и даже закрытием проекта. Роспотребнадзор, Земельный контроль, КГА и т.д. — инстанции, с которыми обязательно придется столкнуться.

Дополнительная сложность, с которой придется столкнуться в любом случае, — отсутствие нормативов на оказание подобного рода услуг.

Иными словами, всегда нужно быть готовым к тому, что проверяющие инстанции могут придаться к чему угодно.

Если обращения к разным структурам не приносят нужной отдачи, следует подключать СМИ, и через них пытаться воздействовать на общество и органы власти.

Следует отметить, что существует опасность, что государственная организация будет вводить свои правила приема бездомных в ПО, что может привести к снижению его доступности.

Нужно учитывать, что исполнительные органы власти обязаны действовать в рамках закона, утвержденных нормативов: предоставление услуги должно сопровождаться записью паспортных данных; оказание услуги при отсутствии таковых грозит обвинением в нецелевом использовании бюджетных средств.

Но это уже вопрос умения координатора проекта договариваться.

В результате переговоров с городской и районными администрациями, участвующими в финансировании проекта, «Ночлежке» удалось добиться определенного смягчения правил. Последние три зимы бездомным, желающим переночевать в палатке, не нужно предъявлять какие бы то ни было документы.

Для государственной организации, а точнее, для курирующих проект чиновников, очень важен PR. Поэтому в материалах и интервью, посвященных проекту, следует обязательно указывать, что Палатка открыта при содействии таких-то комитетов, администраций и т.д., может быть даже с указанием конкретных руководителей — для чиновников это важный показатель их работы, а для НКО еще один способ укрепить взаимоотношения.

Однако следует учитывать специфику работы СМИ. «Ночлежка» сталкивались неоднократно с тем, что из текста пресс-релиза, в котором было написано, что «Палатка открыта при содействии Администрации такого-то района», журналисты выкидывают данную информацию, считая ее малозначимой. В результате чиновники могут почувствовать себя несправедливо обойденными, что, конечно, отрицательно скажется на отношениях.

Чтобы избежать этого, текст пресс-релиза перед рассылкой в СМИ отправлялся по факсу или электронной почте в администрацию — таким образом они могли убедиться в наличии информации о партнерах.

С администрацией госучреждения, если с ней осуществляется сотрудничество, на самых ранних стадиях надо четко оговорить, кто платит за электричество, кто за дизельное топливо для тепловой пушки. Это предупредит возможные конфликты, судорожные поиски денег, перебои с электричеством и топливом.

Место должно быть в «линейной доступности» для бездомных, то есть должна существовать относительно простая возможность (пешком, зимой) до него добраться.

Именно по этой причине «Ночлежка» уже не первый год отказывается от того места, которое ей предлагает администрация одного из районов, — на краю города. Оттуда даже на общественном транспорте добираться до центра города больше часа, а у людей часто нет денег на общественный транспорт. Палатка в таком месте удобна только для тех, кто готов уехать туда на всю зиму.

С другой стороны, палатка должна стоять в таком месте, где бы она не сильно бросалась в глаза, иначе это станет поводом для протеста со стороны местных жителей, как это было, когда ПО находился во дворе «Ночлежки», на Боровой улице, рядом с жилыми домами. Это серьезная проблема при существующем отношении многих горожан к проблеме бездомности, к бездомным. При реализации проекта на «их» территории есть серьезный риск возникновения конфликтной ситуации, которая вполне может привести к закрытию палатки. Во время зимы допустить этого никак нельзя. В случае закрытия ПО придется тратить время и средства на поиски нового места, а значит, отказаться от главной цели проекта — спасения людей от холода.

Также место для палатки следует выбирать так, чтобы была возможность подключения к электричеству. Оно нужно и для освещения, и для запуска тепловой пушки.

В климатических условиях средней полосы лучше всего, чтобы ПО начал работать с 1 ноября. Но дата открытия зависит от договоренностей с теми органами власти, с которыми будет осуществляться взаимодействие. Часто чиновники хотят ориентироваться на календарную зиму, то есть начинать с 1 декабря. Убедить их, что не надо заканчивать 28 февраля, довольно легко, так как они понимают, что в марте еще холодно. «Ночлежке» в последние три сезона удавалось договориться начинать с 15 ноября. Хорошим аргументом тут всегда служит готовность взять на себя все организационные и финансовые расходы за ноябрь (если есть такая возможность). Письмо с предложением об этом отправлялось в районную администрацию — она шла навстречу; более того, принимала участие в софинансировании дополнительного периода работы ПО, находя дополнительные средства.

В то же время у администрации могут быть свои требования к дате установки палатки, особенно если ПО ставится первый раз. Власти могут захотеть проконтролировать то, как она установлена, подготовлена и т.д. Вопрос решается в ходе переговоров.

Одно из основных требований властей, проверяющих инстанций — чтобы все не слишком бросалось в глаза и в то же время было чинно, пристойно, чтобы ПО можно было показать еще более высокому начальству, журналистам; какие они молодцы, впереди районов всех в деле борьбы с бездомностью.

На стадии монтажа палатки следует установить контакты с местным отделением полиции и со скорой помощью, которые в случае необходимости будут приезжать по вызову. Это очень поможет в будущем.

На первых порах полиция включает адрес ПО в маршрут своего ночного дежурного объезда. Наряд приезжает, смотрит, все ли в порядке, уезжает. Постепенно, так как нарушений не происходит, сотрудники полиции убеждаются в безопасности объекта и перестают тут появляться. Так или иначе на этапе установки их нужно поставить в известность о том, что в таком-то месте на подведомственной им территории будет стоять такой социальный объект.

Если удастся получить разрешение администрации и палатка ставится на территории госучреждения, надо постараться договориться о выделении какого-то подсобного складского помещения. Это облегчит жизнь дежурных, потому что хранить непосредственно в палатке все оборудование, а также запас еды и медикаментов невозможно. Дополнительное средство улучшить условия работы дежурных — обеспечить их помещением, где они могут по очереди немного отдохнуть, выпить чаю. Особенно ценно,

если в этом помещении есть холодильник и койка, на которой можно подремать пару часов, пока второй дежурный следит за порядком.

Если у вашей организации возникнет необходимость в составлении документа по взаимодействию с органами власти в вопросе реализации проекта ПО, за копией Договора с Комитетом по социальной политике администрации Санкт-Петербурга по выполнению социально-полезной программы «Срочная социальная помощь бездомным гражданам в рамках программы ПО, как примера подобного документа, вы можете обратиться к координатору Методического ресурсного центра «Ночлежки».

Установка ПО

При наличии финансирования и места, можно переходить к закупке оборудования и установке палатки. Стоит отметить, что покупка новой палатки может занять длительное время, так как производители обычно делают такие палатки на заказ.

Палатку лучше ставить накануне открытия, так как установленная, она сразу начнет привлекать внимание, и ее нельзя будет оставить без присмотра. Нельзя допускать несанкционированного заселения, бесконтрольного проживания — палатку легко спалить, разведя в ней огонь или бросив непогашенный окурок сигареты.

Если палатка в данном месте ставится первый раз, то лучше расклеить объявления в местах повышенного скопления нуждающихся, устно распространить информацию. Правильность выбора места для установки палатки можно будет оценить уже на второй-третий день — посредством «сарафанного радио» палатка будет заполнена.

Установка занимает обычно 3-4 часа, для нее необходимо участие 4-6 человек. Затем в уже поставленной палатке делается пол. На землю укладываются деревянные поддоны (паллеты), поверх составленных поддонов кладутся листы ДСП либо толстой фанеры. Поверх ДСП (фанеры) укладывается ПВХ-покрытие, которое обычно входит в комплект палатки, на всей площади укладываются туристические коврики — хорошо, если в два слоя: прослойка из поддонов и ДСП не спасает от идущего от промерзшей земли холода.

Организация работы ПО

Требования к дежурным и координатору

Дежурных в ПО можно набирать среди бывших бездомных, например, среди жильцов ДНП, а также среди волонтеров вашей организации.

Как показывает практика, лучшие дежурные — бывшие бездомные.

Опасения, связанные с тем, что они создадут свою среду, начнут насаждать свои порядки, оправданны только при отсутствии контроля со стороны координатора проекта и «обратной связи». Координатор проекта не должен допускать никакой вольной трактовки правил поведения внутри палатки и правил поведения дежурных. Координатор должен иметь возможность быстро добраться до Палатки (иметь машину или жить рядом), быть на связи, быть готовым к ночным звонкам от дежурных, столкнувшихся со сложным случаем (поначалу это происходит часто). Также координатор обязательно должен общаться с проживающими в палатке людьми.



Дежурные работают парами, сутки через трое. По крайней мере, оформлены они должны быть сутки через трое, так как более частая посуточная работа не допускается Трудовым кодексом.

В первые дни после начала работы необходимо, чтобы координатор проекта там бывал каждый день. Он должен проконтролировать выполнение правил и попытаться донести до дежурных главный принцип — уважительное отношение к клиентам (инструкцию для дежурных см. в Приложении.) Хороший способ — личный пример. Если дежурные видят, как координатор общается с клиентами, это помогает им выстроить с ними правильные отношения.

Вежливость — это выгодно. Клиенты, при хорошем к ним отношении, могут взять на себя часть работы по палатке, уборку утром. Бывали случаи, когда клиенты, откликаясь на благожелательные обращения и просьбы дежурных, следили за чистотой в палатке и на прилегающей территории.

Координатор должен быть в курсе того, что происходит в палатке. Для этого нужно регулярно беседовать со всеми дежурными. Информация о нарушениях в работе, невыполнении правил и пренебрежении обязанностями обязательно всплывет в разговорах.

Координатор должен беседовать с клиентами. В палатке быстро образуется группа тех, кто ночует ежедневно, и эти люди всегда готовы прокомментировать поведение дежурных.

В случае серьезных нарушений с дежурным приходится расставаться. Найти нового дежурного и обучить его — не очень большая проблема. Более опытные дежурные всегда поделятся тем, что знают.

Обеспечение топливом

В среднем расход топлива теми тепловыми пушками, которые используются в ПО, организованных «Ночлежкой», составляет 20-25 литров дизельного топлива в сутки.

Важный момент — организация доставки топлива во время новогодних каникул. Если привоз дизельного топлива обеспечивает (и даже оплачивает) районная администрация, нужно иметь в виду, что доставка его в новогодние праздники прекратится (водитель, который привозил канистры с соляркой для тепловой пушки, 10 дней будет в отпуске). Эту проблему можно решить силами волонтеров или дежурных, организовав акцию «идем пешком с пустыми канистрами к ближайшей заправке и обратно с полными», или, если есть большое количество пустых канистр, можно использовать автотранспорт (в т.ч. волонтера), один раз съездив к заправке, набрав нужное количество топлива, т.о. обеспечив палатку на каникулы.

Обеспечение питания

В палатке питание осуществляется продуктами быстрого приготовления. Поэтому нет проблем сделать запас. Хлеб и все, что портится, можно закупать в близлежащем магазине.

В крупных городах, где благотворительность в порядке вещей и достаточно желающих осуществлять подобную деятельность, к палатке довольно легко привлечь инициативные группы, которые будут кормить людей своими продуктами. Это могут быть, в т.ч., религиозные организации разных конфессий. У каждой организации свои принципы — «Ночлежка» настаивает на том, чтобы оказание помощи не сопровождалось пропагандой.

Для кипячения воды используются электрические чайники, бойлер или мощный кипятильник.

«Ночной автобус» — мобильный пункт питания бездомных — заезжает к палатке, если остается что-то после раздач на точках.

Технология работы палатки

Палатка открывается в 20.00. Уже к 19.30 у палатки обычно собираются желающие получить ночлег.

Один дежурный находится снаружи, выстраивает очередь, обрабатывает одежду пришедших через пульверизатор «Медифоксом» — специальным средством против насекомых. Оно покупается в специализированной аптеке, заранее разводится и разливается по пульверизаторам.



Второй дежурный сидит внутри палатки, за столом, записывает входящих. Таким образом «Ночлежка» получает информацию о количестве и данные о получивших ночлег, что, во-первых, позволяет организации отчитываться за потраченные средства, а во-вторых, ценно для последующих социологических обобщений.

Одновременно с записью он выдает приходящим ужин, чтобы в дальнейшем избежать неразберихи и попыток взять чужую порцию. Как правило это лапша быстрого приготовления, хлеб, кусок колбасы и чай.



К сожалению, бывает так, что в палатке места хватает не всем, часть людей остается на улице.

Во время сильных морозов принимается решение увеличить наполняемость палатки (на 5-10 человек). Пусть люди поспят в более стесненных условиях, но все-таки в тепле.

Когда все зашли, один из дежурных кипятит воду, чтобы приготовить чай или продукты быстрого приготовления. Удобно, когда прибор для нагревания воды находится в подсобном помещении.

Внутри и снаружи палатки должны висеть правила поведения для клиентов. Основные правила — не распивать спиртные напитки и не курить. Реакция дежурных на нарушение этих правил только одна — изгнание клиента из палатки. Без исключений. Мера жесткая, но вынужденная. Производит хороший эффект на окружающих — идти на мороз на всю ночь никому не хочется.

Ситуация внутри палатки зачастую саморегулируется — даже без участия дежурного. Если кто-то начинает шуметь, окружающие ему быстро объясняют, что он им мешает. Все пришли с мороза, уставшие, и, как правило, быстро засыпают.

Весь мусор — в бак, который устанавливается снаружи, недалеко от выхода.

На входе не осуществляется никакого обыска и проверки вещей: курить и выпивать тайком в небольшом пространстве палатки весьма затруднительно — дежурному, при достаточном внимании, за этим легко проследить.

В палатку не разрешается заносить большие сумки. Все, что можно взять с собой внутрь, это один пакет или сумка, которые кладутся на ночь под голову. Все остальное оставляется снаружи. Все, что не забирается утром, выкидывается.

Если пришедший ведет себя неадекватно, агрессивно, «качает права», то таким, как показал опыт, ради сохранения порядка внутри, для безопасности других жильцов, в допуске

в палатку будет отказано. Никакого противоречия с правилами уважительного отношения тут нет.

Никому, если даже были нарушения ранее, не будет отказано в доступе на следующий день. Разумеется, при соблюдении правил.

Также дежурные следуют рекомендации, основанной на опыте — никогда не вступать в долгие переговоры, беседы, дискуссии. Указания дежурного — не повод для размышления, их нужно выполнять неукоснительно. Дежурным из разряда мягких, нерешительных людей это следует особенно запомнить. Важно сохранить порядок внутри палатки, это возможно только при выполнении правил, за нарушение которых — без разговоров — на выход.

Если слова дежурного не действуют на клиента и тот продолжает нарушать порядок, дежурный вызывает наряд полиции. Применение физической силы даже против разбушевавшегося человека категорически запрещено. Только в целях самообороны. Лучшая профилактика подобных случаев — уважительное отношение к людям.

С утра люди, как правило, встают сами. Можно включить радио, если оно есть. Дежурные выдают сухой паек, кипяток, чтобы приготовить еду. Поев, жильцы в обозначенное время покидают палатку.

Особенно сложный вопрос, как поступать с инвалидами, которых, конечно, просто жалко выпускать на улицу, если там сильный мороз. По договоренности с администрацией, мы иногда, в качестве исключения, оставляем их в палатке в дневное время.

После этого дежурные и, если такие есть, добровольные помощники начинают убирать палатку. Моют коврики, моют настил из ДСП, убирают туалеты, урны, наводят порядок на прилегающей территории.

Тепловая пушка выключается. Из двух дежурных один, по оговоренному между ними графику, идет отдыхать, другой следит за порядком. Включать для оставшегося тепловую пушку слишком накладно. Поэтому так важно наличие специального подсобного помещения. Дежурный может находиться в этом помещении и из него наблюдать, что происходит с палаткой. Здесь же можно днем хранить тепловую пушку: это дорогостоящее устройство, и оставлять его без присмотра не стоит.

Идеально иметь в проекте медика на ставку, но если специальных средств на это нет, нужно искать волонтеров. Однако найти хорошего специалиста среди волонтеров — задача не из легких. Волонтер-медик, умеющий оказывать квалифицированную помощь, готовый работать в данных условиях — как говорится, товар штучный.

Если же есть возможность привлечь волонтеров-медиков, то в подсобном помещении можно осуществлять прием и оказывать доврачебную первую помощь. Следует помнить, что оказывать более сложные виды медицинской помощи можно только при наличии соответствующей лицензии. Если такой лицензии нет, а есть показания, указывающие на возможность серьезного, требующего профессионального лечения заболевания, то медик-волонтер может или вызвать скорую помощь, или проинформировать клиента о том, в какое медицинское учреждение, к какому специалисту обратиться на следующий день.



Выполнить все медико-санитарные требования Роспотребнадзора невозможно. Не стоит даже и пытаться. В отличие от приюта или дома ночного пребывания люди в ПО зачастую приходят на одну ночевку, и отправлять их делать требуемые по нормам прививки или проходить флюорографию бессмысленно. К тому же, идея проекта в том, чтобы

предоставлять помощь всем нуждающимся в порядке живой очереди — для «Ночлежки» это является принципиальным моментом.

От проверок Роспотребнадзора лучше застраховаться: в случае, если вызывается Скорая, вызов должен быть произведен не из палатки, а с места по соседству, чтобы в адресе вызова палатка не значилась. Если у человека, к примеру, будет обнаружен брюшной тиф, Роспотребнадзор может закрыть палатку, и для нового открытия потребуется очень много сил и времени.

Медик тоже ведет журнал, в котором записывает количество осмотренных, а также то, кому и какая оказана помощь.

Вопрос социальной работы с ночующими в палатке зависит от ресурсов организации. В случае с ПО «Ночлежки» в настоящий период социальная работа ведется только на уровне информирования о работе социальной службы. Если человек нуждается в оформлении документов, получении консультаций, то он может обратиться в социальную службу «Ночлежки». Возможности вести прием на базе палатки у «Ночлежки» пока нет. Тем не менее важно, чтобы дежурные имели базовые знания о целях и задачах социальной службы, знали график ее работы и сумели донести эту информацию до посетителей палатки.

Перспективы развития проекта. Зарубежный опыт

Безусловно, палатка — это временная мера и нужно идти к т.н. «мокрым ночлежкам» — стационарным помещениям низкого порога доступа.

Проблема не только в наличии/выделении или строительстве помещений под данные проекты, но еще и в самом подходе органов власти к тому, на каких условиях люди смогут ими пользоваться — только при наличии документов, необходимых справок, прививок и т.д.

Вместе с тем, если вы решили реализовывать подобный проект, то не надо заикливаться именно на палатке. Она, может быть, более легка для монтажа-демонтажа, более доступна по затратам, более выгодна с точки зрения «связей с общественностью» (палатка визуально более выигрышна), но если есть какая-то другая возможность — здание, строительный вагончик, контейнер, который можно утеплить, отапливать разными способами, то надо ее использовать. Стоит отдавать себе отчет, что климат большей части территории России не подходит для палатки. Если мы в XXI веке воспринимаем ее как нормальное средство спасения людей — это неправильно.



Зарубежный опыт показывает, как на самом деле должна быть выстроена структура учреждений для бездомных — с повышением уровня помощи и соответствующим повышением требований к клиентам.

Вести в палатке серьезную социальную работу с большим количеством уставших, отогревающихся людей невозможно. Не должно быть иллюзий на этот счет. Но надо придумывать варианты, как мотивировать людей на какие-то действия в аспекте социальной реабилитации, как подвигнуть их к тому, чтобы у них возникло желание обратиться в социальную службу, и т.д.

В западных странах, где накоплен большой опыт социальной работы, существуют разные уровни помощи. Начальный — базовый: человеку не дают замерзнуть, дают время прийти в себя. Но цель даже базовой помощи не ограничивается сохранением здоровья — также важно дать ощущение безопасности, в которой нуждается человек, живя на улице и находясь постоянно в ситуации опасности. Если человек получает здесь *точку опоры*, ПО может стать стартовой площадкой для последующей социальной реабилитации.

В идеале, в таком мегаполисе, как Петербург, должно быть много организаций, которые занимаются предоставлением данной услуги в разных вариантах — от базовой и далее с повышением порога доступа. Но сейчас таких организаций, кроме «Ночлежки», а также «Мальтийской службы помощи», которые занимаются данным видом уличной работы, нет. И даже если появятся, и даже если у них будут средства, встроиться в систему организаций, с которыми будут сотрудничать городские и районные власти, очень сложно. Наши власти доверяют только тем, кого знают. То есть начинающим нужно сначала заработать репутацию.

Приложение 1: Список средств и материалов для санитарной обработки палатки

Наименование	Примечание	Применение
Медифокс супер (содерж. 20% перметрина), опрыскиватель емк. 12 литров, ведро, обычная расчёска	Согласно инструкции, разводят водный раствор 0,5%	Обработка стен, потолков, полов методом опрыскивания ежедневно
		Обработка входящих людей от вшей
«Мистер Пропер» (моющее ср-во в бутылке) + «Пюржавель» (хлорсодержащие таблетки), ведро и швабра	1 колпачок «Мистера Пропера» и 1 таблетка «Пюржавеля» на ведро воды	Для мытья полов ежедневно
«Аист» (моющее ср-во в бутылке) + «Пюржавель» (хлорсодержащие таблетки), ведро и швабра	1 колпачок «Аиста» и 1 таблетка «Пюржавеля» на ведро воды	Для мытья ковриков
Перчатки медицинские однораз.		Для дежурных на время обработки
Мусорный бак пластиковый, мешки мусорные	Объем бака 90 л.	Сбор мусора внутри палатки для последующего выноса наружу в бачки

Приложение 2: Инструкция для дежурных Пункта обогрева

Мы все время помним, что перед нами люди. Мы обращаемся с ними вежливо. При необходимости строго, но все равно вежливо.

Все бездомные для нас равны — никаких привилегированных.

Мы не можем помочь всем, мы помогаем только тем, кто готов соблюдать правила поведения в палатке:

1. Мы не пускаем людей агрессивно настроенных, «качающих» права, считающих, что им тут кто-то что-то должен.
2. Мы не пускаем в палатку сильно пьяных.
3. Мы не пускаем в палатку людей с большими сумками. Все, что можно взять с собой внутрь, это один пакет или сумка, которые кладутся на ночь под голову. Все остальное оставляется снаружи. Все, что не забирается утром, выкидывается.
4. Никакого распития спиртных напитков в палатке. Если кто-то обнаружен за распитием спиртного, то он выдворяется из палатки немедленно.
5. Никакого курения в палатке.
6. Перед допуском в палатку все должны проходить обработку средствами от насекомых.
7. Если палатка заполнена, то больше в нее никто не допускается.
8. Палатка работает только с 8 вечера до 9 утра. В остальное время в нее никто не допускается.

Те, кто не готов выполнять эти правила в палатку не допускаются. **Категорически.**

Если человек нарушил правила поведения в палатке, то сегодня он больше в палатку допущен не будет.

При необходимости дежурный вызывает наряд полиции.

В палатке все время должен находиться один дежурный.

В палатке есть аптечка. При необходимости дежурные оказывают первичную доврачебную помощь: обработка небольших ран и порезов, наложение повязок. В тяжелых случаях вызывается неотложка. При прибытии неотложки нужно зафиксировать в книге учета клиентов время прибытия бригады, номер машины и номер наряда. Далее, если неотложка забирает клиента, то зафиксировать время отправки и в какой стационар он отправлен.

Дежурным нужно заботиться о сохранности своих личных вещей, лучше все ценное держать при себе: телефон, кошелек, часы и т.д.

Никакие чужие вещи дежурные на хранение не принимают.

Нужно обратить внимание на ответственных и авторитетных бездомных и поддерживать порядок с их помощью.

График работы:

- | | |
|-------------|--|
| 19.00 | Начало смены — передача смены от старой смены новой. |
| 20.00 | Начало приема бездомных. Санитарная обработка. Регистрация прибывающих в книге учета — занесение в соответствующие графы фамилии, имени, отчества, даты рождения клиента и времени его поступления, а также порядковый номер прибывшего. |
| 20.30 | Раздача бездомным еды. |
| 08.00 | Побудка. |
| 09.00 | Закрытие палатки. Все должны покинуть палатку и забрать с собой свои вещи. |
| 09.00-11.00 | Уборка помещения и туалета. После этого один из дежурных может покинуть Пункт обогрева. |
| 14.00 | Получение в столовой еды. |